DOCUMENT RESUME

ED 441 205 CG 030 011

| | |
|---|---|
| AUTHOR | Dougherty, Janice; Harris, Pam; Hawes, Janet; Shepler, Rick; Tolin, Canice; Truman, Connie |
| TITLE | A Family Guide to Systems of Care for Children with Mental Health Needs = Guia para la familia de "Systems of Care" para la salud mental de sus hijos. |
| INSTITUTION | Substance Abuse and Mental Health Services Administration (DHHS/PHS), Rockville, MD. Center for Mental Health Services. |
| PUB DATE | 1998-12-00 |
| NOTE | 37p. |
| PUB TYPE | Guides - Non-Classroom (055) -- Multilingual/Bilingual Materials (171) |
| LANGUAGE | English, Spanish |
| EDRS PRICE | MF01/PC02 Plus Postage. |
| DESCRIPTORS | *Bilingual Instructional Materials; Community Information Services; Elementary Secondary Education; *Mental Health; Mental Health Programs; Parents; Referral; Spanish; *Student Problems; Teachers |

ABSTRACT

This bilingual (English-Spanish) guide is intended to assist parents and caregivers in seeking help for children with mental health problems. As part of the system of care, parents and caregivers need to work together to help the child in need. Caregivers and counselors can help families define their strengths, determine the things they want to change, and find the kind of help and support they need to reach their goals. Depending on the child's needs, help can be obtained from schools, health clinics, community mental health centers, social services, or the court system. Working with several providers can be a confusing and overwhelming experience, unless a partnership is formed with all those involved. This guide, written by families who have received help, serves to help parents and caregivers figure out the steps they need to take in seeking help. Each section explains what the parent needs to know, what questions to ask, what can be expected, and what can be done. A section is provided on finding services for the child, preparing for the referral visit, partnering with service providers, and Rights and Responsibilities. (JDM)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 441 205

# Family Guide

to Systems of Care for Children with Mental Health Needs

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

☐ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy

BEST COPY AVAILABLE

CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH

communities together

Center for Mental Health Services

CG 030011

# Values and Principles of Systems of Care

## Core Values – systems of care are:

- child-centered, family focused, and family driven;
- community-based; and
- culturally competent and responsive.

## Principles – systems of care provide for:

- service coordination or case management;
- prevention and early identification and intervention;
- smooth transitions among agencies, providers, and to the adult service system;
- human rights protection and advocacy;
- nondiscrimination in access to services;
- a comprehensive array of services;
- individualized service planning;
- services in the least restrictive environment;
- family participation in ALL aspects of planning, service delivery, and evaluation; and
- integrated services with coordinated planning across the child-serving systems.

A

# Family Guide

to Systems of Care for Children with Mental Health Needs

CARING FOR EVERY CHILD' S MENTAL HEALTH: *Communities Together* is a national public education initiative emphasizing the need for attention to children's and adolescents' mental health. It supports the Comprehensive Community Mental Health Services for Children and Their Families Program in approximately 40 sites in about 25 States demonstrating effective *systems of care.* This public/private sector campaign is managed by the Child, Adolescent and Family Branch, Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration.

For information about child and adolescent mental health, contact the:


CMHS National Mental Health Services
Knowledge Exchange Network (KEN)
P.O. Box 42490, Washington, D.C. 20015

Toll-free 1.800.789.2647 Fax 301.984.8796
TTY 301.443.9006
www.mentalhealth.org/child



U.S. Department of Health and Human Services
Substance Abuse and Mental Health Services Administration
Center for Mental Health Services
Child, Adolescent and Family Branch

CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH
communities together
SAMHSA

December 1998

# How This Guide Was Developed

This bilingual family Guide was developed with the support of the Child, Adolescent and Family Branch of the Center for Mental Health Services CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH: *Communities Together* Campaign, a national initiative to promote mental wellbeing in children. The Guide is intended to assist parents and caregivers about how to seek help for children with mental health problems. Information is provided on what they need to know, ask, expect, and do to get the most out of their experience with *systems of care*.

Families across the country determined the content and format of this Guide. It was written by diverse teams, working under the leadership of Trina W. Osher, Coordinator of Policy & Research for the Federation of Families for Children's Mental Health, in Virginia.

F.A.C.E.S. (Families and Communities Equal Success) of Stark County in Canton, Ohio, following an outline provided by the Federation, wrote the initial content for the Guide. The team assembled to write the document included:

| | | |
|---|---|---|
| Janice Dougherty | Janet Hawes | Canice Tolin |
| Pam Harris | Rick Shepler | Connie Truman |

A field test, involving culturally diverse families, was conducted by the Rhode Island Parent Support Network in Warwick. The field team commented on the content, relevance, usefulness, and format of the Guide and included:

| | | |
|---|---|---|
| Michelle Bekasi | Lisa Conlon | Ann Nkwocha |
| Cathy Boudreau | Gail Forcier | Diane Pavassini |
| Linda Bryan | Josefina Guzman | Brenda Serrano |
| Cathy Ciano | Connie Hammond | Emanuel Simas |

Margarita Montalvo (contractor to the Federation of Families for Children's Mental Health) translated the final English text of the Guide into Spanish.

The Spanish version was reviewed for readability and cultural relevance by Carmen Pola of Roxbury Unites for Families and Children, Inc. in Massachusetts; Delfy Peña Roach of Parents for Behaviorally Different Children in New Mexico; and Myriam Serna of Abriendo Puertas in Florida.

The Center for Mental Health Services, Child, Adolescent and Family Branch, sincerely thanks all whose contributions made the publication of this bilingual Family Guide possible. Their varied perspectives and insights strengthened the final product. Readers of this Guide will benefit from their collective wisdom and experiences.

# Table of Contents

Introduction ..... 1

Finding Services for Your Child ..... 2

Preparing for the First Visit ..... 4

Partnering with Service Providers ..... 6

Rights and Responsibilities ..... 8

Glossary ..... 10

Where to Get More Information ..... 12

Comprehensive Community Mental Health Services for Children and their Families Program

Child, Adolescent and Family Branch
Division of Knowledge Development and Systems Change

Center for Mental Health Services

Substance Abuse and Mental Health Services Administration

U.S. Department of Health and Human Services

# Notes

Use this space to write down the names and telephone numbers of your child's *system of care* service planning team and service providers.

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

Name _____

Phone _____

# Introduction

If you are reading this Guide, you already suspect or know that your child needs help getting along with others, controlling behavior, or expressing emotions. Depending on your child's needs and your family's situation, you might look for help from schools, health clinics or hospitals, health insurance, community mental health centers, social services, and possibly the courts. When different agencies work together (not in isolation) including you and your family as a team, they are a working as a *system of care*.

Working with several different providers can be confusing and overwhelming unless they partner with you as a team to focus on your goals, *strengths*, and needs. In a system of care, each family defines its own strengths, the things it wants to change, and the kind of help and support it needs to reach its goals.

Families, who have received help from *systems of care*, helped write this Guide. At times they felt overwhelmed and alone as well as intimidated or blamed. They found strength from talking with other families who shared their experience. They have used their experience to explain the steps and help you figure out:

- what you need to know;
- what questions to ask;
- what you can expect; and
- what you can do.

Some words in this Guide are printed in *italics*; these words are defined in the glossary.

The words 'you' and 'your' in this Guide refer to parents and others who are raising a child with a behavioral or emotional problem.

# Finding Services for Your Child

Get help **early.** If you have concerns about your child's behavior or emotions, tell your doctors, teachers, counselors, social workers, spiritual advisors, friends, and relatives who know about child development and mental health. Ask for their help in finding out what the problem is and where to get services.

Explore all options available to meet your child and family's needs. Check your library, the health department, and the social service section of the telephone book for places that might offer the kind of help you are looking for. There is a lot of information on the Internet and many family run organizations have resource centers and advocates or mentors who know about available services, and if there is a *system of care* developing in your community.

## What you need to know

You are the expert when it comes to your child. You know your child better than anyone else. You know:

- how your child responds to different situations;
- your child's strengths and needs;
- what your child likes and dislikes;
- what has worked to help your child; and
- what has not worked.

You are the person who decides what services and supports your child and family will receive.

Include your child in the decision-making process. Your child needs to understand what is going on in order to participate in services.

Every child is different, yet there are children similar to yours. You are not alone. Other families have faced similar problems, shared the same experiences, and are willing to help you.

## What to ask

- What do I need to know and do to help my child?
- What agencies in the community have programs or services that can help my child and other members of my family? How do I get services from them?
- How will my child's health, growth and development, social interaction, and ability to learn be affected by the problems we face?

- What has helped other children like mine?

## What you can expect

- You will hear and learn many new words and technical terms. Ask for definitions and explanations.
- Because *systems of care* are *family focused*, your entire family may be asked to participate in the services you are offered.
- There may be waiting lists for some services. Find out how to get some help while you are waiting for a particular service.

## What you can do

Gather all the information you have about your child. **Keep track of everything** and start a notebook or file to organize:

- reports of tests and evaluations;
- *service plans* and information about the providers, programs, and services you are using;
- instructions from doctors, teachers, social workers, and others working with your child and family;
- changes in your child's behavior;
- medications;
- appointments, conversations, and meetings—including notes of what was discussed;
- requests you have made for supports such as child care, transportation, and flexibility in scheduling appointments; and
- letters about meetings and services—note the date they were received.

Ask for information and written materials in the language you speak and ask for explanations of anything you don't understand.

Find other parents or family-run organizations where you can get information and support by sharing ideas and experiences.

# Preparing for the First Visit

The first step to getting involved with the *system of care* is usually called an *initial referral* or *intake*. This is when you and the program or service find out about each other. This first visit may be at your home, at your child's school, or an agency office. It could take a while—maybe as long as 2 hours.

## What you need to know

- Most programs and services have *eligibility criteria*.
- You may be asked to bring your child to the first visit.
- Someone may want to talk with your child alone. Do not agree to this before both you and your child feel comfortable and have agreed to participate in the program.
- Most programs have a handbook that explains how they do their work. The intake worker should give you one.
- People who work in *systems of care* really do want to help your child and family. They will encourage you to speak up and ask questions on behalf of your child and family.

## What to ask

- What services and supports are available and when and where can my child and family get them?
- How is eligibility for services determined?
- How much do services cost and where can I get help to pay for them?
- Who will watch my children while I complete the paperwork and go to meetings?
- How often will my child and family get services and how long can we continue?
- How do I get help if there is a crisis—especially at night or on the weekend when the office is closed?
- How do I find *respite care* and other support to help me care for my child at home?

## What you can do

Schedule the first visit at your (and your child's) convenience. Bring:

- someone you trust with you (for example, a *parent advocate*) to the first visit—or to any meetings later on;
- your folder or notebook of information and some identification such as driver's license, social security number, or birth certificate; and
- proof of medical insurance, a Medicaid card, or evidence of your need for financial

assistance (such as a pay stub or rent receipt).

Answer questions honestly and give accurate information about your child's strengths and needs.

There is no such thing as a 'dumb' or 'foolish' question.

Request information and ask anything you want to know more about or do not understand.

Write down your questions before you go to the meeting.

Write down the answers to your questions and the names and phone numbers of people you want to get in touch with, or who will be working with your child and family.

Get a brochure or write down information about the agency's services, fees, payment options, procedures, and *appeal process*.

Request a written explanation if you are told that your child and family are not eligible for services.

Do your own homework. Get another opinion and ask for a referral to another service or program that could help you.

## What you can expect

You will be asked a lot of questions about your child and family. The intake worker will want to know things such as:

- what things your child does well;
- what you think the problems are and how they affect your family;
- what you want help with;
- what kind of insurance you have or how the services will be paid; and/or
- who or what has been helpful in the past.

You will be asked to sign a lot of forms such as:

- permission for your child to be tested;
- permission to gather or release information; or
- agreement to accept and pay for service.

It's okay if you feel tired and a bit stressed when the first visit is over.

Set a date to meet with your *service planning team*.

# Partnering with Service Providers

Your child and family will be working with individual service providers and a service planning team. Building partnerships between families, individual providers, and service planning teams is hard work. Everyone has to be courteous and honest to gain the respect and confidence of others.

You are the customer and the client. Tell your service planning team and service providers what services and support you need. Be clear about your strengths, your needs, and what you think will help your child and family the most.

## What you need to know

You and your *system of care* service planning team will work together to write a service plan specifically designed for your child and family, including:

- goals to achieve;
- services and supports provided as close to home as possible;
- services and supports that match your family's lifestyle and culture; and
- regular progress reports and ongoing communication plan.

A *service coordinator* or *case manager* can help to organize services so that they are easy for you to use, and to provide your family with guidance and support. In some systems of care, you can be your family's service coordinator.

All providers may not agree or recommend the same services and supports for you and your family. You can disagree with a provider, get a second opinion, or reject a service provider's advice.

Your family's language, spiritual beliefs, and cultural values must be considered and respected when choosing services and providers.

## What to ask

- How will the services and supports in the plan help my child and family?
- What are the service provider's qualifications? Does he or she have special training, and a track record of working with children and families like mine?
- Can I call service providers at anytime of the day or night if there is a crisis?
- How do I change services or providers if things aren't working out as planned?

## What you can expect

- You have the opportunity to speak up, be listened to with respect, and not be judged.
- Most service providers will talk to you and your child in a clear, courteous, respectful, and sensitive manner in the language you use at home. Ask for an interpreter—do not let your children translate for you.
- Service providers who work with your child may have a different view of your child and family from yours. Carefully consider the evidence for what they say before reacting. Most service providers are just as eager to see progress as you are.
- Insist that service providers meet when and where your child and family feel comfortable.
- Service providers may ask for your feedback and suggestions. Be honest when you reply.
- Most service providers will help you advocate for the services and supports that will help your child and family achieve goals that you set.
- You may be asked to sign that you agree to the service plan and are accepting the services offered. You can refuse to sign if you do not agree with the plan. Ask for a copy of the service plan if it is not given to you.

## What you can do

Pick your service planning team members carefully and be an active participant on the team. Choose people whom:

- respect and trust you; and who
- know your child and family and have been supportive;
- have a track record of success dealing with the kinds of problems you are facing; and
- know about services in the community.

Share the future you envision for your child and explain how others can help achieve that desire.

Let service providers know your child's and family's strengths, needs, wants, and expectations, and tell them about your family's preferences and priorities. You could talk with someone you trust before the meeting so you are confident about what you say.

Write down short- and long-term goals for your child and family and watch for progress toward these goals.

Tell your service coordinator or case manager as soon as you realize that some part of the plan isn't working as you expected. Get your service planning team together again to make changes.

# Rights and Responsibilities

In a system of care, your child and family have specific rights and responsibilities. Other families as well as advocates and providers can tell you about these and help you understand how and when to use them. Become a strong advocate for your child and family. Exercise your rights.

## What you need to know

- Discrimination in the provision of services on the basis of race, religion, ethnicity, gender, religion, age, or disability is illegal.
- If your child is being evaluated for special education, you have special rights and responsibilities. Ask the school to tell you about these and get a copy of these in writing.
- You can choose service providers that respect and value your language, culture, and spiritual beliefs.
- Services and supports need to be provided in your community so that your child and family can be involved with others from your neighborhood.
- You can refuse any service offered to you without being penalized. Get help from family advocates if you are penalized for making a legitimate complaint or refusing services that could harm your child or family.
- Responsible providers will notify you before they change or stop providing any service. Ask for a written notice and explanation of the change if you are not given one.

## What to ask

- How do I review and get copies of my child's and family's records?
- How is my child's and my family's privacy protected and who has access to confidential records?
- How do I get help exercising my rights—especially if I want to file a complaint?

## What you can expect

- Schools and agencies will give you a guide that explains all of your rights. The guide should be in the language you understand best, or a professional or advocate who speaks your language can translate and explain it to you.
- You will be told details of what confidential information will be disclosed to others and under what circumstances. Make sure

you review information before giving permission for anything to be released to another school, provider, or agency.

- You can exercise any and all of your rights without punishment in any form. If you experience otherwise, seek help from an organized advocacy group or family run organization.
- Expect to be treated with courtesy, consideration, and respect.

## What you can do

- Get to know and understand your rights and all the terms or conditions that apply to the services your child and family are using.
- Read everything carefully. Be sure that you understand and really do agree with anything that you are given before you sign it.
- Remember that although you may be under a lot of stress, you are your child's best advocate. Clearly, you should listen to the advice of others on your service planning team who know something about your child's need. Ultimately, you must decide what help is needed, where you want to go for it, and when and how often you need to have a service.
- Take control of the flow of information about your child and family. Carefully consider what reports go to which person, agency, school, and so forth. Think about this before you sign permission for information to be collected or given out.
- Resolve disputes promptly. If you disagree with a decision, speak first to the person most immediately involved. If that doesn't solve the problem, speak to your service coordinator or the provider's supervisor before you file a complaint.
- Request help from advocates who know the rules, understand the *system of care*, and have experience with the providers who are working with you and your family.

# Glossary

Appeal Process – These are the steps you must follow to get a decision about services reviewed and changed. Usually this involves proving why the decision was wrong or how it will harm your child and family. Often, you can appeal to a higher level if the first appeal does not get the result you want. You should be given information about the appeal process when you first start getting services. You should learn how to make an appeal and how to get help doing so.

Eligibility Criteria – These are the admission criteria or the basis on which children and families are allowed to get services from an agency or program. These criteria usually include age, disability, and income. They can also include where you live, whether your child is male or female, what kind of medical insurance you have, or what other kinds of problems your family is dealing with.

Family Focused – This is an approach to designing and providing services that views the child as a member of a family and recognizes that everyone in a family can be affected by how the others act, what they say, or how they feel or are doing in school or work. Decisions about services are made considering the strengths and needs of the family as a whole as well as the individual child with a mental health problem.

Initial Referral or Intake – This is the process an agency or program uses to first find out about your child and family and determine your eligibility for services.

Parent Advocate – These are individuals who have been trained to help other families get the kinds of services and supports they need and want. Parent advocates are usually family members who have raised a child with a behavioral or emotional problem and have worked with the *system of care* and many of the agencies and providers in your community.

Respite Care – This is a service that gives a family a short break – relief–where someone else temporarily takes care of your child for a few hours or a few days. Respite care can be provided in your home, at the respite care provider's home, or at a special respite care facility.

Service Coordinator or Case Manager – This is an individual who keeps track of the

services and supports your child and family are receiving and makes sure that they are working together in a manner that is easy for your child and family to use.

Service Plan – This is a written document that lists and describes all the services and supports your child and family will receive. Typically, service plans also include information about your child's and family's strengths, problems, and needs. Good service plans also spell out what the services and supports are designed to accomplish as well as how and when progress will be assessed. If your child is receiving special education, the service plan is called an Individualized Education Program or IEP. A federal law, the Individuals with Disabilities Education Act (usually called the IDEA), describes who is eligible for special education and exactly what must be in an IEP.

Service Planning Team – This is the group of individuals you select to help develop your child's service plan. You choose the family members, professionals, friends, experts, and support people who will be team members. The team meets when it is convenient for you and as often as necessary to make sure your child and family are getting the help you want and need.

Strengths – These are the positive characteristics of your child and family. Everyone, no matter how severe their problems are, has things they do well, people they like, and activities they enjoy.

System of Care – This a coordinated network of agencies and providers that make a full range of mental health and other necessary services available as needed by children with mental health problems and their families. The values and principles of *systems of care* are printed in this Guide.

# Where To Get More Information

There is a lot of information on the Internet. You can connect to websites, free of charge, at many libraries and public schools.

These national resources can put you in touch with experts in your state or community.

Center for Mental Health Services
National Mental Health Services
Knowledge Exchange Network
1.800.789.2647
www.mentalhealth.org/child

Center for Mental Health Services,
Child, Adolescent and Family Branch
301.443.1333
(Spanish is spoken)

Center for Effective Collaboration
and Practice
1.888.457.1551
www.air-dc.org/cecp
(Spanish is spoken)

Federation of Families for
Children's Mental Health
703.684.7710
www.ffcmh.org

National Alliance for the Mentally Ill
703.524.7600
www.nami.org
(Spanish is spoken)

National Mental Health Association
703.838.7529
www.nmha.org
(Spanish is spoken)

National Resource Network on Child
and Family Mental Health Services
202.408.9320
www.wbgh.com

National Technical Assistance Center
for Children's Mental Health
202.687.5000
www.dml.georgetown.edu
(Spanish is spoken)

Research and Training Center for
Children's Mental Health
813.974.4661
www.fmhi.usf.edu

Research and Training Center
on Family Support and
Children's Mental Health
1.800.628.1696
www.rtc.pdx.edu
(Spanish is spoken)

U.S. Department of Education,
Office of Special Education Programs
202.205.5507
www.ed.gov/offices/OSERS
(Spanish is spoken)

# Guía Para La Familia

de "Systems of Care"
para la Salud Mental
de sus Hijos

CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH

communities together

Center for Mental Health Services

BEST COPY AVAILABLE

# Los Valores y Principios de los Sistemas de Cuidado

## Los valores fundamentales de los sistemas de cuidado *(systems of care)* incluyen:

- Están dirigidos a los niños(as) y sus familias; son guiados por la familia;
- Están basados en la comunidad;
- Responden en forma apropiada a las necesidades culturales de la familia.

## Los principios básicos de los sistemas de cuidado *(systems of care)* incluyen:

- Coordinación de servicios o administración de casos;
- Prevención, identificación, e intervención temprana;
- Colaboración entre agencias y proveedores;
- Protección y promoción de los derechos humanos;
- Acceso a servicios sin discriminación alguna;
- Variedad de servicios integrales;
- Planificación individualizada de servicios;
- Servicios en un ambiente con la menor cantidad de restricciones posible;
- Participación de la familia en todas las etapas de planificación, prestación de servicios y evaluaciones;
- Servicios planificados en donde las agencias trabajan en conjunto para ayudar a su hijo(a).

# Guía Para La Familia

de "Systems of Care"
Para la Salud Mental de sus Hijos

CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH: *Communities Together,* es una iniciativa educativa a nivel nacional que enfatiza la necesidad de prestarle atención a la salud mental de los(las) niños(as) y adolescentes. Esta iniciativa apoya al programa *Comprehensive Community Mental Health Services for Children and their Families* el cual tiene 40 localizaciones en aproximadamente 25 estados, demostrando eficiencia en los sistemas de cuidado (*systems of care*). Esta campaña pública y privada está dirigida por el Child, Adolescent and Family Branch del Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration.

Para más informacion acerca de la salud de niños(as) y adolescentes comuníquese con:

CMHS National Mental Health Services
Knowledge Exchange Network (KEN)
P. O. Box 42490, Washington, D.C. 20015

Línea gratis 1.800.789.2647 Fax 301.984.8796
TTY 301.443.9006 (Línea para sordos)
www.mentalhealth.org/child

U.S. Department of Health and Human Services
Substance Abuse and Mental Health Services Administration
Center for Mental Health Services
Child, Adolescent and Family Branch

CARING FOR EVERY CHILD'S MENTAL HEALTH
communities together

SAMHSA



diciembre 1998

# Sobre La Elaboración De Esta Guía

Esta Guía para la familia fué desarrollada por la campaña *Caring for Every Child's Mental Health: Communities Together Campaign*, una iniciativa nacional para promover el bienestar de los niños, patrocinada por el "Child, Adolescent and Family Branch, Center for Mental Health Services (CMHS)." Esta Guía procura dirigir a los padres y personas que cuidan de niños y adolescentes con problemas de salud mental en la busqueda de ayuda. Esta Guía contiene información sobre lo que necesitan saber, preguntar, esperar y hacer para sacarle provecho a su experiencia con el sistema de cuidado (*system of care*).

El contenido y la forma de esta Guía fué dictado por familias de todo el país. La redacción de la misma estuvo a cargo de distintos equipos de personas que trabajaron bajo el liderazgo de Trina W. Osher, "Coordinator of Policy & Research for the Federation of Families for Children's Mental Health" en Virginia.

F.A.C.E.S. ("Families and Communities Equal Success") del Condado de Stark County en Canton, Ohio, una organización gobernada por familias, redactó el contenido inicial de esta Guía según las pautas generales de la "Federation." El equipo de redacción incluyó a las siguientes personas:

| | | |
|---|---|---|
| Janice Dougherty | Janet Hawes | Canice Tolin |
| Pam Harris | Rick Shepler | Connie Truman |

Un grupo de familias de diferentes culturas participó en la prueba de campo dirigida por el sistema de cuidado de Warwick, Rhode Island. Las familias incluyeron a personas con y sin experiencia en el sistema de cuidado (*system of care*). El equipo evaluador que brindó comentarios sobre el contenido, la relevancia, la utilidad y la presentación de esta Guía incluyó a las siguientes personas:

| | | |
|---|---|---|
| Michelle Bekasi | Lisa Conlon | Ann Nkwocha |
| Cathy Boudreau | Gail Forcier | Diane Pavassini |
| Linda Bryan | Josefina Guzman | Brenda Serrano |
| Cathy Ciano | Connie Hammond | Emanuel Simas |

El lenguaje y la presentación se revisaron en base a los comentarios del equipo evaluador. Margarita Montalvo (por contrato con la Federación) tradujo el texto final de la Guía del inglés al español. Carmen Pola de "Roxbury Unites For Families and Children, Inc.," Massachusetts; Delfy Peña Roach de "Parents for Behaviorally Different Children," Nuevo México; y Myriam Serna de Abriendo Puertas, Florida realizaron una revisión de la versión en español de la Guía para establecer el nivel de lectura y la relevancia cultural de la misma.

"The Center for Mental Health Services, Child, Adolescent and Family Branch," agradece mucho el aporte de todas las personas que hicieron posible la publicación de esta Guía bilingüe para la familia. Las distintas perspectivas y visiones ayudaron a fortalecer el producto final. Esperamos que quienes usen esta Guía se beneficien de la sabiduría y la experiencia colectiva del grupo.

# Índice


Introducción ..... 1

Cómo Conseguir Servicios para su Hijo(a) ..... 2

Cómo Prepararse para la Primera Visita ..... 4

Cómo Colaborar con los Proveedores de Servicios ..... 6

Responsabilidades y Derechos ..... 8

Glosario ..... 10

Dónde Conseguir Más Información ..... 12



**Comprehensive Community Mental Health Services for Children and their Families Program**
(Programa Comunitario de Servicios Integrales de Salud Mental para los (las) Niños(as) y sus Familias)

**Child, Adolescent and Family Branch**
(Sección del (la) Niño(a), Adolescente y la Familia)

**Division of Knowledge Development and Systems Change**
(División de Desarrollo del Conocimiento y Cambio de Sistemas)

**Center for Mental Health Services** (CMHS)
(Centro de Servicios de Salud Mental)

**Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA)**
(Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental)

**U.S. Department of Health and Human Services (U.S.DHHS)**
(Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos)

# Notas

Utilize este espacio para anotar los nombres y números de teléfonos de las personas que están trabajando con usted y su hijo(a).

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono

Nombre

Teléfono



BEST COPY AVAILABLE

# Introducción

Si usted está leyendo esta guía, lo más probable es que sospeche o sepa que su hijo(a) necesita ayuda para mejorar su salud y bienestar mental. Tal vez, su hijo(a) no se está llevando bien con otras personas, o necesita controlar su conducta y emociones. Dependiendo de las necesidades de su hijo(a) y de su situación familiar, usted puede buscar ayuda en varios lugares: en la escuela, clínicas u hospitales, en agencias de seguro de salud, en centros comunitarios, en agencias de salud mental, en agencias de servicios sociales y posiblemente hasta en la corte o el juzgado.

En algunas comunidades en los Estados Unidos existe un nuevo sistema de servicios en donde la familia en conjunto con profesionales y organizaciones desarrollan un plan de servicio (*service plan*) para su hijo(a). Este nuevo sistema se conoce en inglés como *system of care*.

Trabajar con varios profesionales al mismo tiempo puede ser confuso. Pero si ambas partes colaboran, pueden ayudar a su hijo(a) a mejorar de una forma más rápida y eficiente. En el sistema de cuidado (*system of care*) la familia junto con los proveedores de servicios, define el plan de ayuda para el niño(a). El plan de ayuda incluye: las cualidades (*strengths*) de su hijo(a), así como el tipo de ayuda necesaria para mejorar su salud y bienestar mental.

Esta guía ha sido escrita en colaboración con familias que recibieron ayuda a través del sistema de cuidado. Hubo momentos en los que estas familias se sintieron abrumadas, solas, intimidadas o culpadas por otros, debido a la situación de su hijo(a). Sin embargo, encontraron fortaleza hablando con otras familias que tenían la misma experiencia.

Si usted y su familia necesitan apoyo para ayudar a su hijo(a); esta guía le puede ayudar. A continuación encontrará información acerca de:

- Lo que necesita saber sobre el sistema de cuidado (*system of care*);
- Lo que debe preguntar;
- Lo que puede esperar;
- Lo que puede hacer;
- Información sobre las organizaciones y grupos de apoyo.

Para definiciones de palabras en *itálica* refiérase al glosario.

# Cómo Conseguir Servicios para su Hijo(a)

Si le preocupa la conducta o el estado emocional de su hijo(a), busque ayuda. Hable en privado con un profesional, con un familiar, un amigo, el médico, el maestro, o el consejero para que le ayude a identificar el problema, así como lugares en donde conseguir servicios. También puede hablar con el sacerdote o el pastor de la iglesia, o con un(a) trabajador(a) social. Lo importante es que usted hable con una persona en la que confía y quien pueda orientarle.

Edúquese y busque información acerca de cómo ayudar a su hijo(a). Aprenda a identificar las señales de que hay un problema. Observe el comportamiento de su hijo(a). Sepa cómo intervenir.

Entienda qué beneficios tiene disponibles a través de su plan médico y cuáles puede utilizar. Haga preguntas acerca de cuáles servicios están disponibles en su comunidad y qué recursos le pueden beneficiar. Esta información la puede encontrar en la biblioteca pública o escolar, el departamento de salud, en la guía de teléfonos y si tiene acceso a una computadora, en el Internet.

Explore todas las opciones que existan para atender a las necesidades de su hijo(a) y las de su familia.

## Lo que debe saber

- Cómo responde su hijo(a) en distintas situaciones;
- Las cualidades y deseos de su hijo(a);
- Lo que a su hijo(a) le gusta y no le gusta;
- Sus necesidades emocionales;
- Lo que sirve y lo que no sirve para ayudar a su hijo(a);

Usted decide qué servicios y qué tipo de asistencia necesita recibir su hijo(a) y su familia. Es por eso que en el sistema de cuidado (*system of care*) usted decide el plan de ayuda necesario para su hijo(a) y para su familia.

También es importante que su hijo(a) sea parte del desarrollo del plan de ayuda. El o ella necesita entender lo que está sucediendo y lo que se requiere de su participación. Cada niño(a) es diferente y es importante que los servicios sean exclusivamente diseñados para atender a sus necesidades. Incluya a su hijo(a) en la toma de decisiones.

## Lo que debe preguntar

- ¿Qué puedo hacer para ayudar a mi hijo(a)?
- ¿Qué agencias en mi comunidad ofrecen programas o servicios de ayuda?

- ¿Cómo puedo conseguir esos servicios?
- ¿Cómo afectan los problemas de salud mental de mi hijo(a) su crecimiento, desarrollo y capacidad de aprendizaje?
- ¿Qué servicios han ayudado a otros niños con problemas como los de mi hijo(a)?

## Lo que puede esperar

- Dentro del sistema de cuidado (*system of care*) escuchará por primera vez ciertas palabras y términos técnicos que debe entender. Pregunte cúal es el significado y pida que le expliquen estos términos.
- Es posible que le pidan su participación para planificar los servicios ofrecidos ya que el enfoque del sistema de cuidado es la familia.
- Tal vez haya una lista de espera para algunos servicios. Averigüe cómo conseguir ayuda mientras espera recibir un determinado servicio.

## Lo que puede hacer

Reúna toda la información que tenga acerca de su hijo(a). Anótelo todo y organice una carpeta o un cuaderno donde organizar la siguiente información:

- Informes relacionados con examenes y resultados;
- Plan de servicio (*service plan*) y la información relacionada con los proveedores y servicios que está usando;
- Las instrucciones del médico, de los maestros, de los(las) trabajadores sociales y de otras personas que atienden a su hijo(a) y a su familia;
- Cambios en el comportamiento de su hijo(a);
- Medicamentos;
- Notas de citas, reuniones y conversaciones;
- Solicitudes de asistencia que haya presentado para el cuidado de su hijo(a);
- Cualquier servicio que necesite de transporte o cuidado de niños(as);
- Cartas acerca de reuniones y servicios. Anote la fecha en que recibe estas cartas.

Pregunte si la información y los materiales están disponibles en español. Pida explicaciones si hay algo que no entiende.

Busque a otros padres u organizaciones en donde pueda conseguir información en español y apoyo para compartir ideas y experiencias.

# Cómo Prepararse para la Primera Visita

El primer paso para participar en el sistema de cuidado (*system of care*) es la consulta inicial *(initial referral)* o registro de su primera cita *(intake)*. Esta es la oportunidad en la que usted y el personal del programa se reúnen para conocerse. La primera visita puede hacerse en su casa, en la escuela de su hijo(a) o en la oficina de una agencia según el acuerdo al que lleguen. La visita puede durar hasta 2 horas.

## Lo que debe saber

- Las normas de elegibilidad *(elegibility criteria)* del programa;
- Si debe traer a su hijo(a) a la primera visita;
- Es posible que el coordinador de servicios o administrador de casos *(service coordinator or case manager)*, quiera hablar a solas con su hijo(a). Asegúrese que su hijo(a) y usted se sienten cómodos y estan de acuerdo;
- La mayoría de los programas tienen un manual que explica cómo funciona el programa. Asegúrese de obtener una copia.
- Los empleados del sistema de cuidado (*system of care*) quieren ayudarle a usted, a su hijo(a) y a su familia. Es importante que usted haga preguntas y exprese sus ideas y opiniones.

## Lo que debe preguntar

- ¿Qué tipo de servicios y asistencia ofrecen? ¿Dónde y cuándo puede obtener estos servicios?
- ¿Cuáles son los requisitos para participar en el programa?
- ¿Cuánto cuestan estos servicios y dónde se puede conseguir asistencia financiera?
- ¿Quién cuida a mi hijo(a) mientras me ocupo de llenar la documentación y de ir a las reuniones?
- ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo reciben servicios mi hijo(a) y mi familia?
- ¿Cómo consigo ayuda en una crisis, especialmente por la noche o durante el fin de semana cuando las oficinas están cerradas?
- ¿Dónde puedo conseguir servicios de relevo (*respite care*) que ofrecen descanso a los familiares y otros servicios de asistencia para ayudarme a cuidar a mi hijo(a) en casa?

## Lo que debe hacer

Haga arreglos para que su primera visita sea lo más conveniente para usted y su hijo(a).

- Traiga a una persona de confianza a la primera visita, y si desea, a las citas siguientes. Dentro del sistema de cuidado existe una

persona ya designada para interceder por los derechos de los padres, que en inglés se llama *parent advocate.*
- Traiga una carpeta o un cuaderno;
- Traiga identificación, como por ejemplo, licencia de conducir, el número de seguro social o el certificado de nacimiento;
- Traiga un comprobante de seguro médico, tarjeta de Medicaid o evidencia de que usted necesita asistencia financiera, como un comprobante de ingresos.

Conteste con honestidad a las preguntas que le hagan y dé información correcta sobre las cualidades *(strengths)* y necesidades de su hijo(a).

Sus preguntas son muy importantes. Recuerde que no hay preguntas "tontas."

Pida información y pregunte lo que no entienda.

Antes de ir a cualquier reunión, escriba las preguntas que quiera hacer.

Anote las respuestas a sus preguntas. Anote también los nombres y números de teléfonos de las personas a las que quiera llamar o que trabajan con su familia.

Consiga el folleto de la agencia y averigue información acerca de los costos, las facilidades de pago, los procedimientos y el proceso de apelación o reclamo (*appeal process*).

Si le dicen que su hijo(a) no cumple con los requisitos para recibir los servicios que ofrece la agencia, pida que le den una explicación por escrito. Busque información por su cuenta. Consiga una segunda opinión y pida que le envíen a otro programa o agencia que les pueda ayudar.

## Lo que puede esperar

Le van a hacer varias preguntas acerca de su hijo(a) y su familia. El coordinador de servicios o administrador del caso querrá saber, entre otras cosas, lo siguiente:

- Las cualidades de su hijo(a) y lo que su hijo(a) hace bien;
- Cuáles son los problemas que están afectando a su familia;
- Qué tipo de ayuda necesita;
- Qué tipo de seguro médico tiene o cómo va a pagar por los servicios;
- Quién les ha ayudado en el pasado y qué tipo de ayuda les ha sido útil.

Le pedirán que firme varios formularios. Entre éstos:

- Autorización para hacerle pruebas a su hijo(a);
- Autorización para conseguir o dar a conocer información;
- Acuerdo mediante el cual usted acepta los servicios y la obligación de pago.

Es natural que se sienta un poco cansado y agotado cuando termine con la primera visita. Es normal y no debe preocuparse. El próximo paso es hacer el arreglo para una cita con su equipo de planificación de servicios (*service planning team*).

# Cómo Colaborar con los Proveedores de Servicios

Usted y su familia estarán colaborando con los proveedores y con el equipo encargado de planificar los servicios. Trabajar en equipo puede ser una tarea difícil. Por eso es necesario que sean amables y sinceros para que puedan ganarse el respeto y la confianza mutua.

Explíquele al equipo de planificación y a los proveedores de los servicios qué tipo de asistencia necesita. Sea específico al hablarles de las cualidades de su hijo(a), sus necesidades y de lo que en su opinión puede ayudarle. Sea flexible y esté abierto(a) a sugerencias.

## Lo que debe saber

Usted y el equipo encargado de planificar los servicios del sistema de cuidado (*system of care*) trabajarán en conjunto para estructurar un plan de ayuda exclusivo para atender a las necesidades únicas de su hijo(a) y su familia. El plan incluye:

- Metas a alcanzar;
- Servicios y asistencia más cercana a su casa;
- Servicios y la asistencia que mejor se ajusten a su estilo de vida y a su cultura;
- Informes periódicos sobre el progreso alcanzado y un plan para mantener una comunicación contínua.

Un coordinador de servicios o el administrador del caso (*service coordinator or case manager*) le ayudará a organizar los servicios para que le sea más fácil usarlos y asi reciba la orientación y asistencia que necesita. Algunos sistemas de cuidado (*systems of care*) permiten que usted sea el que coordine los servicios necesarios para su hijo(a) y su familia.

Es posible que las opiniones y recomendaciones de distintos proveedores no sean las mismas y que ellos no recomienden los mismos servicios y apoyo. Usted puede estar en desacuerdo con el proveedor, buscar una segunda opinión o rechazar el consejo que le den, lo importante es que se eduque antes de tomar decisiones.

Cuando seleccione a su proveedor de servicios es importante que se asegure que ellos respetan y valoran su idioma, sus creencias espirituales y su cultura.

## Lo que debe preguntar

- ¿En qué forma ayudarán los servicios del plan a mi hijo(a) y a mi familia?
- ¿Cuáles son las credenciales de los profesionales?
- ¿Tienen los proveedores experiencia trabajando con niños(as) y con familias como la suya?
- En caso de crisis, ¿puede llamar al coordinador de servicios a cualquier hora del día o de la noche?

- Si las cosas no funcionan según lo planificado, ¿cómo puede cambiar los servicios o a las personas encargadas de prestar estos servicios?

## Lo que puede esperar

- La oportunidad de expresar su opinión y de ser escuchado con respeto, sin que lo estén juzgando;
- Comunicación clara, amable, respetuosa y teniendo en cuenta sus necesidades
- Pida trabajar con un coordinador que habla español y entiende su cultura;
- Pida un intérprete; no deje que su hijo(a) sea el traductor;
- El punto de vista de los proveedores puede ser distinto al suyo con respecto a su hijo(a) y su familia. Considere lo que le digan antes de reaccionar. Al igual que usted, ellos quieren buscar formas para ayudar a su hijo(a);
- Insista en reunirse con los proveedores cuando a usted y a su familia les sea más conveniente y cuando estén preparados para hacerlo;
- Los proveedores probablemente le pedirán información y sugerencias. Háblele con sinceridad;
- Las personas que participan en el sistema de cuidado *(system of care)* le ayudarán a promover los servicios que ayudarán a su hijo(a) y a su familia a alcanzar las metas que usted establezca.

Le pueden pedir que firme el plan de ayuda para confirmar que está de acuerdo con el mismo. No firme si no está de acuerdo. Asegúrese de pedir copia del plan de ayuda y de los servicios incluídos.

## Lo que debe hacer

Escoja con cuidado a los integrantes del equipo de planificación de servicios y participe activamente en el grupo. Elija gente que:

- Sea digna de su respeto y confianza;
- Conozca a su hijo(a) y a su familia y le haya brindado apoyo;
- Haya tenido éxito tratando problemas como los suyos;
- Conozca los servicios que hay en la comunidad.

Comparta con los miembros del equipo sus metas para beneficiar la salud de su hijo(a) y explíqueles cómo le pueden ayudar a alcanzarlas.

Asegúrese de que los proveedores conozcan bien las cualidades de su hijo(a) y su familia, al igual que las necesidades y las expectativas de su hijo(a) y de su familia. Comparta sus preferencias y prioridades. Tal vez quiera hablar con alguien de confianza antes de la reunión para estar más cómodo(a) con lo que va a decir.

Escriba las metas de corto y de largo plazo para su hijo(a) y su familia; observe el avance hacia estas metas.

Avise a su coordinador(a) de servicios o administrador(a) de casos tan pronto se dé cuenta de que el plan no está funcionando. Reúnase con el equipo de planificación de servicios para hacer cambios.

# Responsabilidades y Derechos

En el sistema de cuidado *(system of care)*, su hijo(a) y su familia tienen responsabilidades y derechos específicos. Otras familias, al igual que otras personas que promueven la causa y los proveedores de servicios pueden hablar con usted y ayudarle a entender estas responsabilidades y derechos. Conviértase en un firme defensor de los derechos de su hijo(a) y de su familia. Haga valer sus derechos.

## Lo que debe saber

- Es ilegal discriminar el prestar servicios en base a raza, sexo, religión, edad, o incapacidad.
- Si a su hijo(a) lo están evaluando para educación especial, usted tiene derechos y deberes específicos. Pida que le expliquen en la escuela cuáles son estas responsabilidades y derechos y que se lo den por escrito.
- Usted puede escoger los proveedores que respetan y valoran su idioma, su cultura y sus creencias espirituales.
- Los servicios y las actividades de apoyo deben estar localizados en su propia comunidad, de manera que su hijo(a) y su familia puedan participar en los programas con otras personas de su comunidad.
- Usted puede rechazar cualquier servicio que le ofrezcan sin que tenga consecuencias. Si le reclaman por rechazar algún servicio que puede perjudicar a su hijo(a) o a su familia, pida ayuda a un defensor *(parent advocate)*.
- Antes de que cambien o suspendan cualquier servicio, los proveedores deberán informárselo. Pida una explicación del cambio por escrito.

## Lo que debe preguntar

- ¿Cómo hago para ver los registros de mi hijo(a) y mi familia y para obtener copias de los mismos?
- ¿Cómo protejo la privacidad de mi hijo(a) y de mi familia? ¿Quiénes tienen acceso a los registros confidenciales?
- ¿Cómo consigo ayuda para ejercer mis derechos, en especial si quiero presentar una queja?

## Lo que puede esperar

- Una guía explicándole la información acerca de sus derechos y los servicios disponibles en la escuela y en las agencias. Esa guía debe estar escrita en español. De no ser así, un profesional o un intermediario que hable español debe traducírcela para que entienda sus derechos.
- Una explicación acerca del tipo de información confidencial que se puede dar a conocer a la escuela y a las agencias y bajo qué circunstancias se puede dar a conocer.
- Ejercer todos sus derechos sin consecuencias. Si tiene problemas, pida ayuda a sus proveedores, a

grupos de apoyo o a agencias en la comunidad que le traten con gentileza, consideración y respeto.

## Lo que puede hacer

- Conozca y entienda sus derechos y todas las condiciones con respecto a los servicios que su hijo(a) y su familia estén utilizando.
- Lea todo con mucha atención. Asegúrese de entenderlo todo y de que realmente está de acuerdo con lo que le dan antes de firmar.
- Recuerde que aunque usted esté bajo mucha presión, usted es el(la) mejor defensor(a) de los derechos de su hijo(a). Preste atención a los consejos que le dan otros integrantes del equipo. Pero en definitiva, usted es quien debe decidir qué tipo de ayuda necesita su hijo(a), en dónde puede conseguirla y con qué frecuencia necesita los servicios.
- Mantenga el control de toda la información relacionada con su hijo(a) y su familia. Piense con detenimiento qué informes acerca del caso de su hijo(a) deben ser enviados y a qué persona, agencia o escuela. Asegúrese de entender los documentos antes de firmarlos.
- Resuelva disputas rápidamente. Si usted está en desacuerdo con una decisión, hable primero con la persona que esté más directamente conectada con su caso. Si esta persona no resuelve el problema, entonces comuníquese conectada su coordinador de servicio o con el(la) supervisor(a) del proveedor de servicios antes de presentar una queja.
- Solicite la ayuda de defensores *(parent advocates)* que conocen las reglas de la agencia, que entienden el sistema de cuidado *(system of care)* y que tienen experiencia con sus proveedores.

# Glosario

*Initial Referral/ Intake* (*Consulta inicial o registro de su primera cita*) – Se refiere al proceso que emplea una agencia o un programa para informarse acerca del niño(a) y de la familia para determinar si reúnen las condiciones para recibir los servicios.

*Service Coordinator or Case Manager* (*Coordinador de servicios o administrador del caso*) – Esta persona está al tanto de los servicios y la asistencia que reciben el niño(a) y su familia y se asegura de que los servicios estén trabajando en forma conjunta para facilitar el uso de los mismos.

*Service Planning Team* (*Equipo de planificación de servicios*) – Este es el grupo de gente que usted selecciona para participar en la elaboración del plan de servicios. Usted escoge a los miembros de la familia, los profesionales, los amigos, los expertos y los asistentes que formarán parte del equipo. El equipo deberá reunirse cuando a usted más le convenga y con la frecuencia necesaria para asegurarse de que el niño(a) y su familia reciban la asistencia que usted desea y necesita.

*Elegibility Criteria* (*Normas de elegibilidad*) – Se refiere a los requisitos que los niños(as) y sus familias deben tener para poder recibir servicios de una agencia o programa. Las normas suelen estar relacionadas con la edad, incapacidad e ingresos económicos. También pueden incluir el lugar donde vive, el sexo de su hijo(a), el tipo de seguro médico y otros problemas por los que esté pasando la familia.

*Parent Advocate* (*Defensor de los derechos de los padres*) – Esta persona está capacitada para ayudar a las familias a conseguir los servicios y la asistencia que necesitan. Por lo general pertenecen a una familia que ha criado a un(a) niño(a) con problemas emocionales y de conducta. Esta persona no sólo ha sido capacitada para desempeñar esa función, sino que también ha trabajado con el sistema de cuidado (*system of care*) y con muchos organismos y proveedores de servicios en su comunidad.

*Appeal Process* (*Proceso de apelación o reclamo*) – Se refiere a los pasos a seguir para que una decisión hecha en relación a servicios se revise y se cambie. Por lo general, al apelar hay que probar por qué la decisión fue incorrecta o el modo en que es perjudicial para el(la) niño(a) y la familia. Suele existir como recurso un nivel superior para apelar cuando la primera apelación no dá resultado. Al comienzo de los servicios se le debe informar a usted acerca del proceso de apelación. Usted debe aprender a presentar una apelación y saber cómo conseguir ayuda para el proceso.

*Service Plan* (*Plan de servicio*) – Un documento escrito en el cual se enumeran y se describen todos los servicios y los tipos de apoyo que tendrán el(la) niño(a) y su familia. Generalmente, los planes de servicio incluyen información acerca de las cualidades, los problemas y las necesidades del(la) niño(a) y su familia. Los planes de servicio completos detallan lo que se espera lograr a través de los servicios y la asistencia y especifican cómo y cuándo se evaluará el caso para determinar el progreso. Cuando el(la) niño(a) está recibiendo educación especial, el plan de servicio se llama programa de educación individualizada (*Individualized Education Program*, cuyas siglas en inglés son IEP). Hay una ley federal que trata sobre la educación de personas con incapacidades (*Individuals with Disabilities Education Act*, cuyas siglas en inglés son IDEA) que describe quiénes pueden recibir educación especial y qué debe tener un programa de educación especializada.

*Strengths* (*Cualidades*) – Se refiere a las características positivas del(la) niño(a) y su familia. Todos tenemos, pese a cuán graves sean nuestros problemas, cosas que hacemos bien, personas que nos caen bien y actividades que nos gustan.

*Respite Care* (*Servicios de relevo*) – Se trata de un servicio que ofrece a los familiares un descanso temporal. Alguien ayuda a cuidar al(la) niño(a) durante algunas horas o por unos días. Este servicio, cuyo propósito es que la familia descanse, se puede ofrecer en su casa, la casa de la persona que presta el servicio o en una institución de servicios de relevo.

Family-focused services (*Servicios que se centran en la familia*) – Se refiere a la manera en que se diseñan y prestan servicios que tratan al(la) niño(a) como un miembro de la familia. Reconocen que todos en la familia se ven afectados por la forma en que los demás actúan, lo que dicen o sienten y por lo que hacen en la escuela o el trabajo. Las decisiones sobre el tipo de servicios se toman teniendo en cuenta las necesidades y los puntos fuertes de la familia en su totalidad y del(la) niño(a) con problemas de salud mental.

*System of Care* (*Sistema de cuidado*) – Se refiere a una red coordinada de agencias y de proveedores de servicios que cubren una gran variedad de servicios de salud mental y otros servicios para atender las necesidades de niños(as) con problemas de salud mental y sus familiares. Los valores y principios de esta red se detallan en esta guía.

# Dónde Conseguir Más Información

Información adicional se puede conseguir en la biblioteca, en la clínica comunitaria y en las escuelas públicas. Si tiene acceso al Internet también puede encontrar expertos en el area de salud y bienestar mental para niños(as) y adolescentes en su comunidad y estado.

---

**Center for Mental Health Services**
**National Mental Health Services Knowledge Exchange Network**
Centro de Servicios de Salud Mental
Servicios Nacionales de Salud Mental
Red de Intercambio de Conocimientos
1.800.789.2647
www.mentalheath.org/child
(Se habla español)

**Center for Mental Health Services**
**Child, Adolescent and Family Branch**
Centro de Servicios de Salud Mental
Sección del(la) Niño(a), Adolescente y la Familia
301.443.1333
(Se habla español)

**Center for Effective Collaboration and Practice**
Centro para la Colaboración y Práctica Efectiva
1.888.457.1551 o 202.944.5362
www.air-dc.org/cecp
(Se habla español)

**Federation of Families for Children's Mental Health**
Federación de Familias para la Salud Mental de los(las) Niños(as)
703.684.7710
www.ffcmh.org

**National Alliance for the Mentally Ill**
Alianza Nacional para Personas con Problemas Mentales
703.524.7600
www.nami.org
(Se habla español)

**National Mental Health Association**
Asociación Nacional de Salud Mental
703.838.7529
www.nmha.org
(Se habla español)

**National Resource Network on Child and Family Mental Health Services**
Red de Recursos Nacionales sobre Servicios de Salud Mental para Niños(as) y Familias
202.408.9320
www.wbgh.com

**National Technical Assistance Center for Children's Mental Health**
Centro Nacional de Asistencia Técnica para la Salud Mental del(la) Niño(a)
202.687.5000
www.dml.georgetown.edu
(Se habla español)

**Research and Training Center for Children's Mental Health**
Centro de Investigación y Capacitación para la Salud Mental del(la) Niño(a)
813.974.4661
www.fmhi.usf.edu

**Research and Training Center on Family Support and Children's Mental Health**
Centro de Investigación y Capacitación sobre el Apoyo Familiar y la Salud Mental del (la) Niño(a)
1.800.628.1696
www.rtc.pdx.edu
(Se habla español)

**U.S. Department of Education, Office of Special Education Programs**
Departamento de Educación de los Estados Unidos, Oficina de Programas de Educación Especial
202.260.0950
www.ed.gov/offices/OSERS
(Se habla español)